



- **Queja 19/1560**, dirigida a la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación relativa a la demora en la valoración de la discapacidad en la población reclusa y la consiguiente falta de continuidad en la percepción de la PNC.

## 1.10. Personas migrantes

### 1.10.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.10.2.2. Dificultades de las personas extranjeras para regularizar su situación administrativa

...

Relacionado también con los informes de inserción social, en las quejas 19/2719 y 19/5026 los interesados nos trasladaban, los **retrasos en la elaboración y entrega de dichos informes** de inserción social por parte de los distintos Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Sevilla.

Estas dilaciones ocasionan graves perjuicios a los afectados ya que, retrasan la resolución de sus expedientes de residencia por circunstancias excepcionales y por tanto, su posibilidad de acceder al mercado laboral y disfrutar del resto de derechos, en tanto que residentes legales.

...

## 1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

### 1.14.1. Introducción

...

De oficio intervenimos en la **queja 18/6966** para intentar que quedara subsanada la insuficiencia de suministro eléctrico a polígono industrial, lo que venía impidiendo su desarrollo y consecuentemente que pudiera combatirse el desempleo en un municipio de la costa gaditana especialmente castigado por el paro.

...

## 2. Área de mediación

### 2.2. Análisis de las quejas gestionadas a través de la mediación

#### 2.2.1. Análisis cuantitativo

##### 2.2.1.1. Análisis cuantitativo de los expedientes de quejas de mediación

...

Por otra parte, debe señalarse el menor porcentaje de quejas tramitadas por mediación en relación con conflictos sobre condiciones de trabajo de empleados públicos, en las cuales el Defensor no está gestionando mediaciones por respeto al ámbito funcional y de especialización del Sistema público de mediación laboral: el Sistema extrajudicial de resolución de conflictos laborales de Andalucía (Sercla), entidad con la que además se ha firmado un convenio de colaboración.

...

## 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 3.3. Análisis cualitativo de las quejas

#### 3.3.9. Seguridad Social



## 7. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social

Lo primero que debemos señalar en lo relativo a las consultas presentadas en materia de Seguridad Social es que éstas se dirigen, fundamentalmente, contra actos emanados del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) o de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), organismos dependientes de la Administración General del Estado y, por lo tanto, excluidas de la función supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Sin embargo, muchos son los ciudadanos que acuden para que les informemos sobre requisitos para optar a prestaciones de la Seguridad Social o no contributivas y en ocasiones hemos podido intervenir directamente con la Administración competente y resolver los problemas que nos planteaban, rectificando su resolución inicial, o colaborando en una rápida respuesta al problema planteado (este año han sido personas, aumentando un 10% con respecto al año anterior).

Las consultas fundamentales en materia de Pensiones Contributivas han tenido que ver con los requisitos para su cobro, y en concreto con los años de cotización necesarios y con la forma de hacer su cómputo para el reconocimiento de la pensión. También sobre los requisitos para poder cobrar pensión cuando se ha trabajado en el extranjero y las reglas de su cálculo y posibilidad de poder cobrar ambas prestaciones; así como los cálculos de pensiones por el complemento de maternidad y la compatibilidad de pensión y trabajo.

Hemos ayudado a personas a las que se les había denegado la pensión de incapacidad permanente por falta de grado a que se estudiara de nuevo su derecho sin necesidad de acudir a la jurisdicción social.

También hemos informado sobre la posibilidad de revisión de grado por agravamiento o la posibilidad de compatibilizar su pensión de incapacidad con un trabajo.

En materia de viudedad hemos orientado a las personas que acudían para saber los requisitos para ser beneficiario de dicha prestación, el diferente tratamiento de las personas con matrimonio en vigor, separados o con pareja de hecho. Queremos mencionar el caso de una persona, pareja de hecho, durante más de 20 años y con dos hijos menores en común, que al tener ella mayor ingreso en el año del fallecimiento se ha denegado la prestación. En la actualidad ella se encuentra en desempleo y sin ningún tipo de prestación. Ayudamos a presentar escrito de reclamación y remitimos el caso al Defensor del Pueblo estatal para su estudio por si pudiera instarse a una modificación legal en virtud del principio de igualdad y no discriminación.

Por su parte, y en materia de incapacidad temporal, las quejas recibidas giran, fundamentalmente, en torno a resoluciones de alta laboral no estando de acuerdo con dicha alta. Al respecto, igualmente se facilita la oportuna información sobre cómo actuar y los recursos que puede interponer. Tuvimos un caso de una persona que venía de Alemania de vacaciones y sufrió una baja por enfermedad. La empresa le empezó a pagar, pero llegado un momento dejó de hacerlo. Aprovechamos que teníamos el contacto con el Instituto Nacional de la Seguridad Social y nos habían informado de que venían técnicos de la Seguridad Social alemana para ponerlos en contacto y resolver esta falta de pago.

Con referencia a los asuntos tramitados por la Tesorería General de la Seguridad Social, en afiliación y cotización de trabajadores, hemos informado sobre la afiliación y cotización de las trabajadoras empleadas de hogar, devolución de cuotas o cobro de cuotas indebidas, así como los efectos en las cotizaciones de trabajadores en empresas públicas a los que la Administración no había dado de alta en fecha, aunque sí les habían ingresado las cotizaciones.

De asuntos relacionados con las pensiones no contributivas de jubilación e invalidez recibimos muchas consultas y quejas sobre el **excesivo tiempo de resolución de las prestaciones**. El plazo de resolución de estas pensiones es de tres meses y en Sevilla y Málaga se está tardando más de 12 meses.

Atendemos a una señora que había perdido la pensión de alimentos de su marido y al no tener ningún tipo de ingresos solicitó la pensión no contributiva. Después de más de seis meses estaba desesperada, sin poder percibir ningún tipo de prestación. Debemos recordar que estas prestaciones deben abonarse en el plazo de tres meses desde la solicitud. Una vez interpuesta la queja, desde la Delegación Territorial de Málaga nos contestaron que esta señora había presentado la solicitud en el mes de julio de 2018 y que a fecha 31 de enero de 2019 la pensión se encontraba todavía en el trámite inicial. Terminando con un escueto «lamentamos los retrasos con respecto a los tiempos previstos y que continuarán con el



compromiso de mejorar la gestión». Es decir, después de siete meses, el doble del tiempo que marca la ley, todavía no habían empezado a estudiarlo.

Desde el área se tiene abierta una **queja de oficio por el retraso en la tramitación de dichas prestaciones**, sin que hasta la fecha se haya resuelto la situación general de los procedimientos.

No obstante tuvimos la alegría de recibir una llamada de ella en la que por fin nos comunica que va a cobrar 5.321,40 euros y 392 euros al mes. Considera que la cantidad es insuficiente pero agradece todas nuestras gestiones.

En materia de **prestaciones no contributivas**, también hemos tenido intervenciones con respecto al tratamiento de las herencias en dichas prestaciones. En este caso, una persona que por heredar la parte de una casa que correspondía a su hermana fallecida, le han extinguido la prestación no contributiva y ha tenido que devolver 13.000 euros. Existe una sentencia dictada por el Tribunal Supremo el 28/09/2012 sobre recurso de casación para la unificación de doctrina 3321/2011 por el que plantea el cómputo a efectos de pensión no contributiva de los bienes heredados, y se concluye de manera taxativa que *"el valor del patrimonio heredado no se computa como renta a estos efectos y sólo se valoran las rentas producidas por dicho patrimonio a raíz de su adquisición"*. Además de una recomendación del Defensor del Pueblo Estatal, pero el Imsero no lo comparte y extingue las prestaciones.

## 4. Quejas no admitidas y sus causas

### 4.2. De las quejas remitidas a otras instituciones similares

...

En materia de Seguridad Social, la mayoría de quejas remitidas estaban relacionadas con la reclamación de pensiones de incapacidad o de jubilación gestionadas por el INSS. Destaca en esta materia la queja 19/1478, presentada por una asociación de personas jubiladas para promover la eliminación de los coeficientes reductores aplicables al cálculo de la pensión en caso de jubilación anticipada para carreras de cotización de 40 o más años. Además de remitir la queja al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, el Defensor del Pueblo Andaluz ha participado la pretensión de la asociación al Parlamento de Andalucía para su conocimiento por los grupos parlamentarios.

Otra queja reseñable en este ámbito es la 19/7028, promovida por una profesora universitaria ante la desigualdad de oportunidades existente a la hora de obtener las diferentes acreditaciones por parte del profesorado universitario con discapacidad. Pese a tener que remitir la queja al Defensor del Pueblo estatal por razón de competencia, esta Institución no cesa en su empeño de promover todas las medidas a su alcance para conseguir la efectividad del derecho de las personas con discapacidad a acceder en condiciones de igualdad al empleo público.

...

### 4.3. De las quejas rechazadas y sus causas

...

- **No irregularidad**: En este supuesto se incluyen aquellas quejas en las que, tras un análisis preliminar de admisibilidad, no pueden apreciarse indicios de lesión o puesta en peligro de los derechos y libertades de los ciudadanos como consecuencia del funcionamiento de las Administraciones Públicas u otras entidades sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo Andaluz.

La mayoría de quejas rechazadas en 2019 lo ha sido por este motivo (699 quejas), con especial incidencia en materia de Empleo Público (141 quejas); Educación (94 quejas) y Dependencia y Servicios Sociales (53 quejas).

Entre los casos en que ha tenido que apreciarse esta causa de inadmisión encontramos la queja 19/4338 del área de Empleo Público, en la que el promotor manifestaba su disconformidad con una convocatoria de plazas de policía local por reservarse cierto porcentaje de ellas a mujeres, cuando la reserva responde precisamente a la normativa que trata de garantizar la igualdad en las condiciones de acceso a las funciones y cargos públicos.